

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa yang dilakukan dari data yang diperoleh penulis melalui penyebaran kuesioner dan pengolahan data berita umum tentang variabel kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan di hotel aman gati lakey. kesimpulan dari yang akan terjadi penelitian yang berjudul imbas kualitas pelayanan serta harga terhadap kepuasan pelanggan pada hotel aman gati lakey artinya menjadi berikut:

1. Variabel (X1) kualitas pelayanan memiliki donasi imbas terhadap kepuasan pelanggan dengan korelasi positif dan signifikan yang dibuktikan pada uji T menggunakan nilai T_{tabel} 1,984 menggunakan nilai T_{hitung} sebanyak 2,787 dan nilai signifikan 0,006. Dikatakan nilainya yang positif dan signifikan karena nilai yang diperoleh membagikan hasilnya positif serta nilai signifikannya dibawah baku uji yaitu dibawah $< 0,05$ sebagai akibatnya bisa dikatakan signifikan.
2. Variabel (X2) harga memiliki kontribusi efek terhadap kepuasan pelanggan dengan korelasi positif serta signifikan dibuktikan pada uji T menggunakan nilai T_{tabel} 1,984 serta T_{hitung} dua,854 dan nilai signifikan 0,005. Dikatakan nilainya yang positif dan signifikan sebab nilai yang diperoleh memberikan hasilnya positif dan nilainya yang signifikan dibawah baku uji yaitu $< 0,05$ sehingga dapat dikatakan signifikan.
3. Dalam pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara bersama/simultan terhadap kepuasan pelanggan. Peneliti menguji dengan Uji F, yaitu dilihat dari tabel (ANNOVA) bahwa F_{hitung} 16,540 $>$ dua,70 F_{tabel} menggunakan signifikansi 0,000. Maka dapat dijelaskan bahwa ke 2 variabel antara Kualitas Pelayanan serta Harga terhadap

Kepuasan Pelanggan di Hotel aman Gati Lakey berpengaruh signifikan. Dikatakan nilainya positif serta yang signifikan karena nilai yang diperoleh menunjukkan hasilnya positif dan signifikannya dibawah baku uji yaitu dibawah $< 0,005$ sehingga bisa dikatakan signifikan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. untuk kualitas pelayanan, hotel aman gati lakey harus memperhatikan mutu karyawan, agar karyawan bisa mempertinggi pencerahan dan pemahaman karyawan pada memberikan pelayanan secara akurat dan sinkron motto penginapan.
2. Untuk harga, yang perlu diperhatikan keseimbangan antara pelayanan yang diberikan menggunakan harga yang wajib diperhatikan supaya konsumen merasa pantas menggunakan apa yang telah diberikan sesuai nominal uang dan bisa menyampaikan discount harga kamar atau event-event eksklusif.
3. Untuk kepuasan pelanggan, penginapan wajib memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin serta menyampaikan fasilitas yang bagus tanpa menaikkan harga, itu akan memuntuk konsumen merasa puas.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar buku :

- Kasmir, SE., MM Dan JAFKAR, SE. MM ,(2017) Studi Kelayakan Bisnis (*Edisi Kedua*).
- J.Supranto,S.H., MM.(2011) Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar.
- Rosady Ruslan, S.H., MM,(2008) Metode Penelitian (*Public Relations Dan Komunikasi*).
- Imam Gunawan, S.Pd., M.Pd, (2016) pengantar statistikan inferensial.
- Kotler,Philip dan Gary Armstronng,(2008). *Prinsip-prinsip pemasaran*.
- Kurniawan, Robert dan BudiYuniarto, 2016. *Analisis Regresi*.
- Lukman,Sampara.2000.*Manajemen Kualitas Pelayanan*.
- Lupiyoadi,Rambat.2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*.Edisi Pertama.
- Sugiyono.2012.*Metode Penelitian Administrasi dengan Metode R&D*.

Daftar Jurnal :

- Desi dila andraini (2018), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Inna Parapat*.
- Meva pratiwi (2018), *Pengaruh kualitas pelayanan , Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dipenginapan Lebar Daun Palembang*.
- Rina sukmawati (2018) *Pengaruh kualitas produk, harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen garden café'koperasi mahasiswa universitas negri yogyakarta*.
- Fatchurohman (2011) *Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menginap Konsumen Di Hotel Kudus Permata Slawi*.
- Respati mengayu hapsari (2011) *Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas fisik dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada hotel semesta semarang*.
- Hestin Yolanda (2018) *Pengaruh Stress Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT PINAGO utama Palembang*.



I. Kuesioner penelitian

Nomor responden :

KUESIONER PENELITIAN

Kepada,

Yth, Bapak/Ibu

Konsumen Hotel Aman Gati Lakey.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fazriani

Nim : 217120160

Jurusan : Entrepreneur

Prodi : Ilmu Administrasi Bisnis

Adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram yang sedang menyusun skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi bisnis, dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Hotel Aman Gati Lakey Kec. Hu’u Kab. Dompu**”. Oleh karena itu, mohon bantuan Bapak/Ibu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan kuesioner berikut ini.

Kuesioner ini hanya untuk kepentingan penelitian semata dan tidak untuk dipublikasikan. Kerahasiaan Bapak/Ibu dapat saya jamin.

Demikianlah, saya ucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Mataram, 2021

Peneliti

Fazriani

II. Identitas Responden

Nama (tidak wajib di isi) :

Jenis Kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita

Usia : ☐ 17-27 tahun ☐ 28-38 tahun

☐ 39 - 49 tahun ☐ >50 tahun

Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Wiraswasta
☐ Pegawai Negeri ☐ Lain-lain.....

☐ Pegawai Swasta ☐

Pendapatan : ☐ < Rp 1juta ☐ Rp 3-5 Juta

☐ Rp 1-3 Juta ☐ Rp 5-8 Juta

> ☐ 8 Juta

III. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda checklist (✓) sesuai dengan pilihan jawaban yang ada pada kolom pengisian yang tersedia.

Penelitian dapat dilakukan berdasarkan skala berikut ini:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

A. Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
A. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						
1.	Hotel Aman Gati memiliki interior kamar yang lengkap, nyaman, bersih, bertata dengan baik dan sesuai dengan brosur/ iklan					
2.	Hotel Aman Gati memiliki fasilitas lengkap seperti kolam renang, taman bermain anak-anak, fasilitas bisnis dan <i>restaurant</i> .					

3.	Hotel Aman Gati memiliki lingkungan yang bersih dan menarik					
B. Keandalan (<i>Reliability</i>)						
4.	Karyawan hotel memberikan pelayanan yang maksimal					
5.	Karyawan hotel handal dan jujur dalam melayani pelanggan					
6.	Hotel Aman Gati memiliki prosedur yang cepat dan tepat dalam pengurusan reservasi kamar/ <i>event</i> dan transaksi lainnya.					
C. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
7.	Karyawan hotel cepat tanggap dalam menanggapi pertanyaan maupun keluhan pelanggan.					
8.	Karyawan hotel memberikan pelayanan yang tepat.					
9.	Karyawan hotel memiliki keinginan untuk membantu pelanggan.					
D. Jaminan (<i>Assuranc</i>)						
10.	Hotel Aman Gati mampu menjamin keamanan pelanggan.					
11.	Perilaku profesional karyawan yang memberikan rasa percaya kepada pelanggan.					
E. Empati (<i>Empathy</i>)						
12.	Karyawan hotel menjalin komunikasi dan hubungan yang baik terhadap pelanggan.					
13.	Karyawan peduli terhadap kebutuhan pelanggan.					

B. Variabel Harga (X₂)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
14.	Hotel Aman Gati menawarkan harga yang sesuai dengan daya beli masyarakat.					
15.	Hotel Aman Gati menawarkan harga yang terjangkau dengan kondisi keuangan saya.					

16.	Hotel Aman Gati menawarkan harga yang bervariasi sesuai dengan ukuran kamar yang disediakan.					
17.	Hotel Aman Gati menawarkan harga yang dapat dikategorikan wajar dengan hotel sejenis lainnya.					
18.	Hotel Aman Gati menawarkan harga yang bersaing dengan hotel sejenis lainnya.					
19.	Hotel Aman Gati menawarkan harga yang sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang disediakan					
20.	Hotel Aman Gati menawarkan harga yang sesuai dengan yang saya inginkan.					
21.	Hotel Aman Gati menawarkan harga yang sesuai dengan manfaat yang dirasakan (Fasilitas dan pelayanan).					
22.	Hotel Aman Gati menawarkan <i>business centre</i> dengan harga yang saya harapkan .					

C. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
23.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan hotel Aman Gati.					
24.	Saya merasa puas dengan kelengkapan fasilitas yang dimiliki hotel Aman Gati.					
25.	Saya merasa puas dengan kebersihan di dalam maupun di luar ruangan hotel Aman Gati					
26.	Saya akan berkunjung kembali ke hotel Aman Gati karena kemudahan informasi dan reservasi.					

27.	Saya akan berkunjung kembali ke hotel Aman Gati karena pelayanan yang diberikan memuaskan.					
28.	Saya akan berkunjung kembali hotel Aman Gati karena fasilitas penunjang yang memadai.					
29.	Saya akan merekomendasikan hotel Aman Gati kepada teman dan kerabat saya karena pelayanan yang memuaskan.					
30.	Saya akan merekomendasikan hotel Aman Gati kepada rekan kerja atau perusahaan karena menyediakan <i>business centre (meeting and conference room)</i> .					

“Terimakasih Atas Partisipasi Anda”







Lampiran 1 Tabulasi

Tabulasi Data Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No	kualitas pelayanan													total x1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	
1	1	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	33
2	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	53
3	2	2	2	4	4	5	2	3	4	2	2	4	1	37
4	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3	51
5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	60
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	64
8	4	4	1	4	4	1	5	1	1	4	5	1	1	36
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
10	3	3	2	2	3	3	4	4	2	3	4	3	3	39
11	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	59
12	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	47
13	5	4	2	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	55
14	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	53
15	4	3	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	57
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
17	1	1	1	1	5	1	3	1	1	5	4	1	3	28
18	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	46
19	1	5	3	3	4	4	5	3	2	5	3	4	3	45
20	4	5	3	4	5	5	5	5	2	5	5	4	4	56
21	2	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	59
22	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	49
23	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	58
24	1	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	42
25	1	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	43
26	3	3	4	5	3	3	5	2	2	4	4	4	2	44
27	1	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	39
28	4	4	3	5	3	4	5	3	5	5	5	4	4	54
29	1	4	2	3	4	4	5	5	4	5	5	3	3	48
30	1	4	4	5	4	4	3	4	3	5	5	3	4	49
31	1	4	4	5	4	4	3	4	3	5	5	3	4	49
32	4	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	3	50
33	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	42
34	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	39

35	2	4	4	2	4	4	3	4	3	5	2	2	3	42
36	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	45
37	3	3	2	1	2	3	5	2	2	5	4	3	3	38
38	3	4	1	2	4	4	3	4	3	5	3	3	4	43
39	3	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	3	52
40	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	41
41	4	5	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	49
42	3	4	4	3	4	4	5	3	3	5	5	4	4	51
43	4	4	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	56
44	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	53
45	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	64
46	4	5	3	2	4	4	5	4	3	4	3	4	3	48
47	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	48
48	3	5	4	4	3	5	5	5	4	5	3	4	3	53
49	5	4	5	2	4	5	5	5	3	5	5	5	3	56
50	2	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	43
51	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	5	4	3	46
52	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	5	5	5	51
53	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	5	5	5	51
54	1	1	1	1	4	3	4	4	4	3	3	5	5	39
55	1	1	1	1	1	1	1	3	2	5	5	4	2	28
56	3	3	3	2	4	3	1	3	4	4	3	3	3	39
57	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	43
58	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	3	3	4	50
59	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	48
60	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	50
61	3	5	4	2	4	3	4	3	2	3	4	3	4	44
62	1	5	1	1	4	1	1	5	4	4	1	1	1	30
63	4	3	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4	50
64	3	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	47
65	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	4	4	3	49
66	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	47
67	4	5	3	4	3	4	3	5	4	4	5	4	3	51
68	4	3	4	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	45
69	4	3	5	3	5	3	4	4	3	4	4	3	3	48
70	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	56
71	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	4	4	3	49
72	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	42
73	5	3	5	3	4	5	5	3	4	4	5	5	5	56

74	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	61
75	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	54
76	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	45
77	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	51
78	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	53
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
81	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	49
82	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4	51
83	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	55
84	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	52
85	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	52
86	3	4	4	5	4	3	5	5	5	5	3	4	3	53
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
89	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	55
90	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	40
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
92	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	52
93	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	52
94	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	2	2	42
95	3	4	5	5	3	3	5	3	4	5	3	3	4	50
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
97	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	53
98	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	47
99	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	3	4	3	50

Tabulasi Data Jawaban Responden Variabel Harga X2

harga (x2)									total x2
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	
3	3	4	3	3	3	4	4	3	30
4	3	4	4	4	5	5	4	5	38
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	3	4	5	4	3	5	4	5	36
4	4	4	4	4	5	5	5	5	40
4	4	4	5	5	2	5	5	5	39
5	4	5	5	4	3	5	5	5	41
5	4	3	3	4	3	5	4	5	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
2	2	3	4	3	2	4	3	4	27
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
2	3	4	3	3	2	2	4	4	27
5	5	5	5	5	3	4	5	5	42
5	5	3	4	5	5	3	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	3	4	4	4	2	3	5	2	30
4	4	3	3	3	4	4	4	3	32
3	3	4	4	4	3	5	5	3	34
4	4	4	4	5	3	5	5	4	38
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	3	4	4	5	36
4	4	4	4	4	3	5	5	3	36
3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
2	3	3	2	4	4	5	4	4	31
4	4	3	4	3	4	3	4	3	32
4	4	4	5	4	3	5	5	4	38
3	2	3	4	4	2	5	5	5	33
4	4	4	4	4	4	3	5	5	37
4	4	4	4	4	4	3	5	5	37
3	4	4	5	4	3	5	4	4	36
3	3	3	2	3	3	3	4	4	28
3	3	3	3	3	2	3	4	3	27
3	3	4	5	3	4	3	5	3	33
3	3	3	4	4	2	4	4	4	31

4	4	3	4	3	2	5	5	4	34
1	2	3	3	3	1	3	5	4	25
3	4	4	3	3	4	5	5	4	35
3	4	4	4	4	3	3	4	3	32
3	3	3	4	4	3	5	4	4	33
4	4	4	4	3	4	5	5	5	38
4	4	5	5	4	3	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	4	5	5	4	5	4	42
3	3	4	3	4	3	5	4	4	33
3	3	3	4	4	4	3	4	4	32
3	3	5	5	4	4	5	5	5	39
5	5	4	4	3	5	5	5	5	41
4	3	4	4	3	3	4	4	4	33
4	4	2	4	5	3	4	4	4	34
3	4	4	3	3	4	4	4	3	32
3	4	4	3	3	4	4	4	3	32
2	2	2	2	4	3	4	3	4	26
4	4	4	4	3	5	4	5	4	37
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
3	4	4	4	3	4	5	4	5	36
4	3	4	4	3	4	4	3	4	33
4	3	4	4	4	4	3	4	4	34
4	3	3	4	3	4	4	3	4	32
3	4	4	3	3	3	3	4	5	32
4	3	4	4	3	4	3	5	3	33
5	4	4	5	3	3	4	5	3	36
4	3	4	4	4	3	4	5	3	34
4	3	4	4	4	3	3	5	3	33
5	3	4	5	4	3	3	4	4	35
4	3	5	4	4	4	4	3	3	34
4	4	3	3	4	5	4	4	2	33
3	3	4	3	4	5	5	4	3	34
4	4	4	4	4	3	4	5	3	35
3	3	4	5	5	3	3	3	4	33
4	2	3	3	3	5	5	4	5	34
4	3	4	4	4	4	5	4	4	36
3	3	4	5	5	4	5	4	5	38

3	3	4	3	3	3	4	3	4	30
4	3	5	4	4	4	5	4	3	36
4	4	3	3	4	4	5	4	4	35
3	3	4	3	4	3	3	3	3	29
3	3	4	3	4	4	4	4	3	32
4	3	4	4	4	4	5	4	4	36
4	4	5	5	4	4	5	5	4	40
4	3	4	5	5	4	5	5	4	39
2	3	4	3	4	4	5	4	3	32
4	4	4	5	4	4	4	4	5	38
3	3	3	3	3	4	5	5	3	32
3	3	5	4	4	4	4	4	4	35
4	4	3	4	4	5	5	5	4	38
3	3	4	4	4	5	5	4	5	37
2	2	2	4	3	3	3	3	4	26
4	3	4	4	3	3	3	3	3	30
3	3	4	3	4	4	5	4	3	33
4	3	4	4	4	4	5	4	4	36
3	4	4	4	4	4	4	4	3	34
3	3	4	3	4	5	5	5	4	36
3	3	3	3	4	4	4	4	5	33
4	4	3	3	4	4	5	5	3	35
4	4	5	5	5	4	4	4	4	39
4	1	4	4	4	4	5	5	4	35

Tabulasi Data Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan Y

Kepuasan pelanggan								total Y
Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	
4	3	5	3	3	4	3	5	30
4	4	4	4	4	4	5	4	33
5	5	5	4	4	4	5	5	37
4	5	3	2	3	4	5	5	31
4	5	4	5	4	4	5	5	36
4	5	4	5	5	5	5	5	38
5	5	5	4	5	5	5	5	39
4	5	3	1	2	2	5	5	27
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	4	4	3	4	4	4	33
5	5	5	5	5	5	5	5	40

3	4	4	4	4	4	4	4	31
2	4	4	4	4	4	4	5	31
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	5	5	4	4	5	5	37
4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	2	4	4	2	2	2	22
4	3	3	4	4	4	3	3	28
4	5	2	4	4	4	3	5	31
4	5	5	4	5	4	4	4	35
4	5	5	4	5	3	5	5	36
3	5	5	4	4	4	5	5	35
4	5	5	4	5	3	3	4	33
3	4	4	3	4	3	4	4	29
3	5	3	4	4	3	4	4	30
3	5	4	4	4	4	4	3	31
3	4	3	3	2	2	3	4	24
4	5	4	4	5	4	4	5	35
5	5	5	5	5	4	5	5	39
2	4	5	5	2	3	5	5	31
3	3	3	3	4	4	5	4	29
4	4	4	4	3	3	3	3	28
5	5	5	5	4	3	4	3	34
4	4	5	3	5	3	5	4	33
4	4	5	4	4	4	4	4	33
4	4	5	4	4	3	5	3	32
4	5	5	5	5	4	4	4	36
3	2	5	3	4	3	3	4	27
5	5	5	5	4	4	4	3	35
3	5	5	4	3	2	5	4	31
5	5	5	5	4	4	5	4	37
4	3	4	4	4	4	3	3	29
4	2	4	4	2	4	5	4	29
5	5	5	5	4	3	4	4	35
3	4	5	5	4	3	4	4	32
4	4	4	4	4	3	3	5	31
4	2	4	2	5	4	4	5	30
3	4	3	3	4	4	4	3	28
5	4	5	2	4	4	5	4	33
4	4	5	5	4	4	5	3	34

5	4	5	5	4	4	4	4	35
4	3	5	5	4	3	4	3	31
4	4	5	5	3	5	3	3	32
3	3	4	4	4	4	3	3	28
4	3	5	3	4	4	3	4	30
3	3	5	4	5	4	4	4	32
3	3	4	3	5	4	4	4	30
5	4	5	4	5	4	4	4	35
5	5	5	5	4	5	4	5	38
4	2	4	5	5	4	4	4	32
4	2	4	5	3	5	3	5	31
4	3	2	4	4	4	3	4	28
3	3	4	3	4	5	4	3	29
3	3	3	3	5	3	5	4	29
2	2	5	4	5	5	5	5	33
3	3	4	3	4	4	4	4	29
4	2	5	3	4	4	4	4	30
4	3	4	3	5	4	4	4	31
4	4	5	4	4	4	4	4	33
3	3	3	3	4	4	5	4	29
4	3	4	3	4	4	4	3	29
5	3	5	4	4	4	4	3	32
4	4	4	4	5	4	4	4	33
4	3	5	3	5	5	5	5	35
5	4	4	4	4	4	4	5	34
4	3	3	4	4	3	4	4	29
4	4	4	3	5	5	5	5	35
3	2	5	4	4	5	5	3	31
4	4	5	4	4	4	4	4	33
4	4	3	3	5	4	5	5	33
2	4	5	4	5	4	4	4	32
4	3	4	4	4	4	4	5	32
4	3	4	4	4	4	4	4	31
4	3	3	5	5	4	4	4	32
5	4	4	5	4	4	4	4	34
4	4	4	3	4	3	4	3	29
4	4	5	4	5	5	5	3	35
4	4	5	3	4	4	5	5	34
4	4	4	4	3	3	3	3	28

4	3	4	3	4	4	4	4	30
3	5	3	3	4	4	5	5	32
4	4	3	3	4	2	4	5	29
4	4	3	4	4	3	2	4	28
5	4	4	4	3	3	4	3	30
5	4	4	4	3	3	3	3	29
5	4	4	4	2	2	5	4	30
4	5	4	5	3	3	4	3	31
5	4	4	4	4	2	5	3	31
3	5	3	5	4	3	4	3	30

Lampiran 2 Hasil Uji Alat Ukur Penelitian

*Hasil Uji Validitas
Variabel Kualitas Pelayanan (X)1*

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	TOTAL X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,430*	,461**	,400*	,206*	,452*	,368*	,269**	,356**	,062	,313*	,450**	,357**	,662**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,041	,000	,000	,007	,000	,541	,002	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.2	Pearson Correlation	,430*	1	,440**	,342*	,337*	,558*	,447*	,455**	,322**	,315**	,196	,306**	,212*	,665**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,001	,000	,000	,000	,001	,001	,052	,002	,035	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.3	Pearson Correlation	,461*	,440*	1	,517*	,248*	,574*	,467*	,445**	,370**	,211*	,266*	,393**	,437**	,739**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,013	,000	,000	,000	,000	,036	,008	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.4	Pearson Correlation	,400*	,342*	,517**	1	,142	,414*	,351*	,344**	,397**	,274**	,336*	,283**	,322**	,652**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,013	,000	,000	,000	,000	,036	,008	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

X1.5	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,161	,000	,000	,000	,000	,006	,001	,004	,001	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson Correlatio	,206*	,337*	,248*	,142	1	,287*	,213*	,265**	,068	,188	,119	,275**	,337**	,447**
X1.6	Sig. (2-tailed)	,041	,001	,013	,161		,004	,035	,008	,506	,062	,239	,006	,001	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson Correlatio	,452*	,558*	,574**	,414*	,287*	1	,454*	,479**	,481**	,251*	,334*	,583**	,431**	,785**
X1.7	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,004		,000	,000	,000	,012	,001	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson Correlatio	,368*	,447*	,467**	,351*	,213*	,454*	1	,175	,229*	,278**	,297*	,341**	,224*	,609**
X1.8	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,035	,000		,083	,022	,005	,003	,001	,026	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson Correlatio	,269*	,455*	,445**	,344*	,265*	,479*	,175	1	,476**	,359**	,130	,331**	,217*	,607**
X1.9	Sig. (2-tailed)	,007	,000	,000	,000	,008	,000	,083		,000	,000	,198	,001	,031	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson Correlatio	,356*	,322*	,370**	,397*	,068	,481*	,229*	,476**	1	,171	,082	,406**	,314**	,584**
X1.10	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,506	,000	,022	,000		,090	,418	,000	,002	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson Correlatio	,062	,315*	,211*	,274*	,188	,251*	,278*	,359**	,171	1	,416*	,161	,183	,447**
X1.10	Sig. (2-tailed)	,541	,001	,036	,006	,062	,012	,005	,000	,090		,000	,112	,070	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

X1.11	Pearson Correlation	,313*	,196	,266**	,336*	,119	,334*	,297*	,130	,082	,416**	1	,418**	,370**	,519**
	Sig. (2-tailed)	,002	,052	,008	,001	,239	,001	,003	,198	,418	,000		,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.12	Pearson Correlation	,450*	,306*	,393**	,283*	,275*	,583*	,341*	,331**	,406**	,161	,418*	1	,605**	,691**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,004	,006	,000	,001	,001	,000	,112	,000		,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.13	Pearson Correlation	,357*	,212*	,437**	,322*	,337*	,431*	,224*	,217*	,314**	,183	,370*	,605**	1	,620**
	Sig. (2-tailed)	,000	,035	,000	,001	,001	,000	,026	,031	,002	,070	,000	,000		,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
TO LX1	Pearson Correlation	,662*	,665*	,739**	,652*	,447*	,785*	,609*	,607**	,584**	,447**	,519*	,691**	,620**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas

Variabel Harga X2

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	TOTAL X2
X2.1	1	,650**	,410**	,513**	,393**	,412**	,211*	,380**	,284**	,762**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,036	,000	,004	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99

X2.2	Pearson Correlation	,650**	1	,394**	,355**	,375**	,361**	,146	,402**	,263**	,703**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,149	,000	,009	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.3	Pearson Correlation	,410**	,394**	1	,536**	,369**	,300**	,214*	,307**	,176	,646**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,003	,034	,002	,082	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.4	Pearson Correlation	,513**	,355**	,536**	1	,459**	,080	,155	,322**	,361**	,658**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,429	,125	,001	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.5	Pearson Correlation	,393**	,375**	,369**	,459**	1	,244*	,282**	,254*	,304**	,635**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,015	,005	,011	,002	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.6	Pearson Correlation	,412**	,361**	,300**	,080	,244*	1	,345**	,180	,191	,580**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,429	,015		,000	,074	,058	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.7	Pearson Correlation	,211*	,146	,214*	,155	,282**	,345**	1	,321**	,299**	,534**
	Sig. (2-tailed)	,036	,149	,034	,125	,005	,000		,001	,003	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.8	Pearson Correlation	,380**	,402**	,307**	,322**	,254*	,180	,321**	1	,179	,573**
	N										

X2.9	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,001	,011	,074	,001		,076	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson Correlation	,284**	,263**	,176	,361**	,304**	,191	,299**	,179	1	,547**
	Sig. (2-tailed)	,004	,009	,082	,000	,002	,058	,003	,076		,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	TOTALX2										
TOTALX2	Pearson Correlation	,762**	,703**	,646**	,658**	,635**	,580**	,534**	,573**	,547**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Hasil Uji Validitas
Variabel Kepuasan Pelanggan Y**

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	TOTALY
Y1	Pearson Correlation	1	,279**	,263**	,233*	,026	,113	,107	,074	,511**
	Sig. (2-tailed)		,005	,009	,021	,800	,264	,291	,468	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y2	Pearson Correlation	,279**	1	,092	,291**	,008	-,142	,222*	,177	,498**
	Sig. (2-tailed)	,005		,363	,003	,939	,160	,027	,079	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y3	Pearson Correlation	,263**	,092	1	,305**	,189	,284**	,290**	,079	,603**
	Sig. (2-tailed)	,009	,363		,002	,060	,004	,004	,437	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y4	Pearson Correlation	,233*	,291**	,305**	1	,087	,158	-,044	-,103	,484**

	Sig. (2-tailed)	,021	,003	,002		,393	,119	,662	,309	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson Correlation	,026	,008	,189	,087	1	,433**	,176	,184	,488**
	Sig. (2-tailed)	,800	,939	,060	,393		,000	,081	,069	,000
Y5	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson Correlation	,113	-,142	,284**	,158	,433**	1	,215*	,273**	,540**
Y6	Sig. (2-tailed)	,264	,160	,004	,119	,000		,033	,006	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson Correlation	,107	,222*	,290**	-,044	,176	,215*	1	,368**	,549**
Y7	Sig. (2-tailed)	,291	,027	,004	,662	,081	,033		,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson Correlation	,074	,177	,079	-,103	,184	,273**	,368**	1	,479**
Y8	Sig. (2-tailed)	,468	,079	,437	,309	,069	,006	,000		,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson Correlation	,511**	,498**	,603**	,484**	,488**	,540**	,549**	,479**	1
TOTAL	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
Y	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99

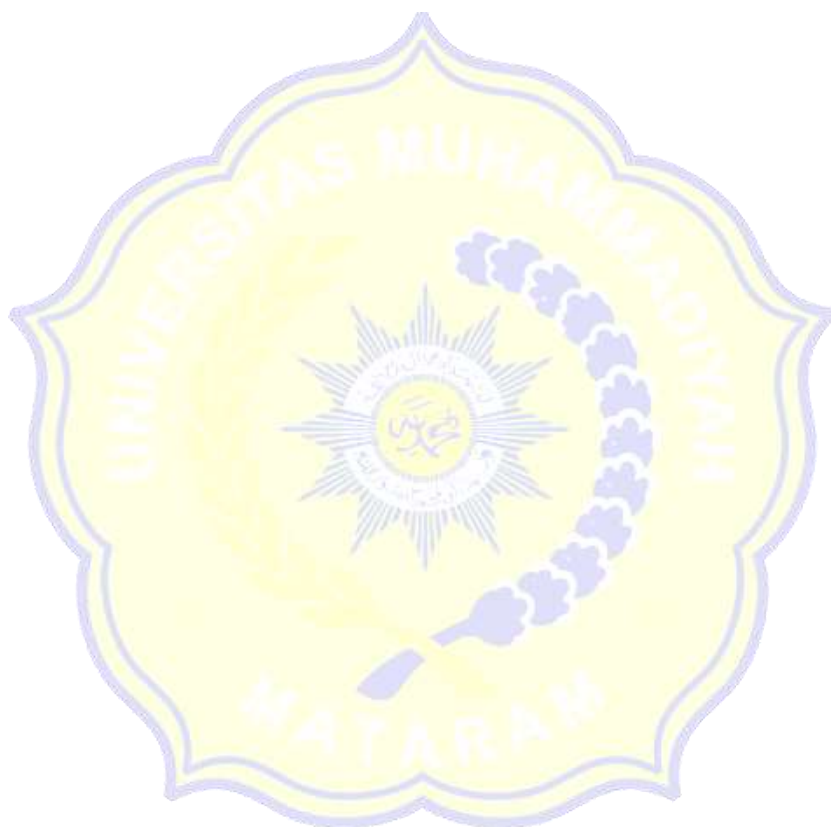
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

r-tabel

	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468

86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341



UJI RELIABILITAS

VARIABEL X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	14

VARIABEL X2

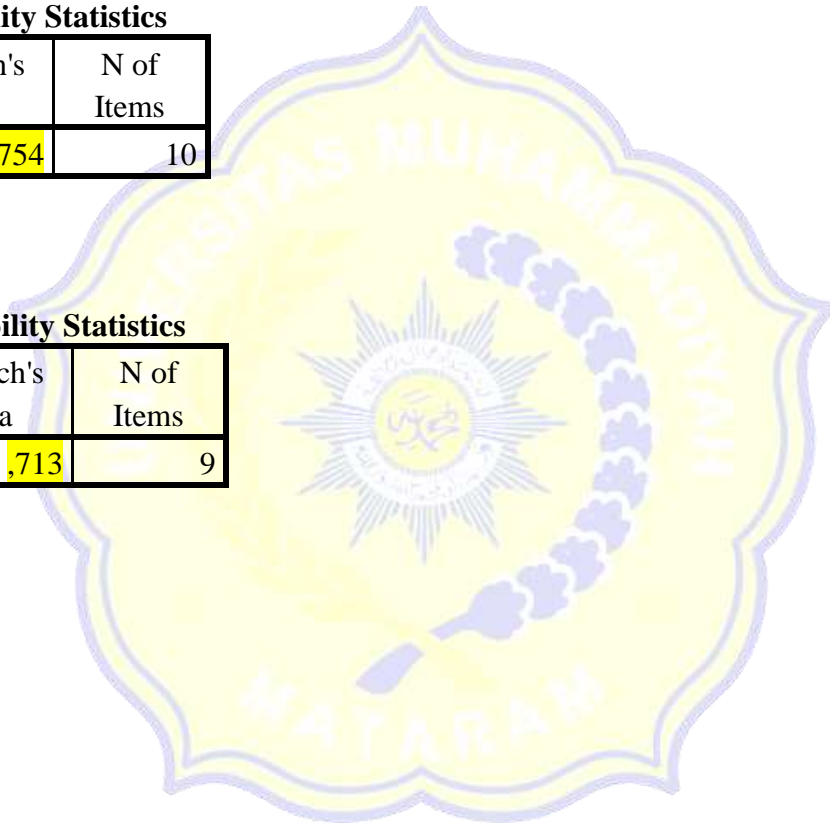
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	10

VARIABEL Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.713	9



UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,89447862
	Absolute	,045
Most Extreme Differences	Positive	,045
	Negative	-,035
Kolmogorov-Smirnov Z		,446
Asymp. Sig. (2-tailed)		,989

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

UJI MULTIKOLONIERITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	18,034	2,493		7,234	,000		
	TOTALX 1	,125	,045	,287	2,787	,006	,730	1,369
	TOTALX 2	,226	,079	,294	2,854	,005	,730	1,369

a. Dependent Variable: TOTALLY

HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18,034	2,493		7,234	,000

TOTALX 1	,125	,045	,287	2,787	,006
TOTALX 2	,226	,079	,294	2,854	,005

a. Dependent Variable: TOTALLY

HASIL UJI T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	18,034	2,493		7,234	,000
1 TOTALX1	,125	,045	,287	2,787	,006
TOTALX2	,226	,079	,294	2,854	,005

a. Dependent Variable: TOTALY

HASIL UJI F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	282,915	2	141,457	16,540	,000 ^b
	Residual	821,045	96	8,553		
	Total	1103,960	98			

a. Dependent Variable: TOTALY

b. Predictors: (Constant), TOTALX2, TOTALX1

UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,506 ^a	,256	,241	2,92447

a. Predictors: (Constant), TOTALX2, TOTALX1

b. Dependent Variable: TOTALY